

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำมาเป็นแนวทางในการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน
3. แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหา
4. บริบทเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

การบริการ ได้มีแนวคิดเกี่ยวกับการบริการอยู่หลายท่านแตกต่างกัน ดังนี้
สิริพร ตันติพลวินัย (2538 : 12) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ งานที่ทำให้ผู้อื่นได้รับความพึงพอใจ สะดวกสบาย งานบริการที่ดี คือ การทำให้ลูกค้าพอใจ ซึ่งลูกค้าทุกคนมีความต้องการและความคาดหวัง

วีระพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2543 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า กิจกรรมในการส่งมอบการบริการ ไปยังผู้ใช้บริการ เพื่อให้การบริการนั้นทันที่ทันใด มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการบริการชนะใจลูกค้า เข้าใจสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง ตอบสนองความต้องการของลูกค้า

ดนัย เทียนพูน (2543 : 10) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ คือ กระบวนการมุ่งสู่ความเป็นเลิศที่จะชนะใจลูกค้า โดยเสนอสิ่งที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า แก้ไขปัญหาให้ลูกค้าในเวลาที่เหมาะสม

สรุปได้ว่า การบริการเป็นกิจกรรม หรือกระบวนการที่ผู้ให้บริการส่งมอบการให้บริการให้ผู้รับบริการ ได้ทันต่อเวลาที่และตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้เหนือความคาดหวัง

2. ลักษณะของการบริการ

สงคราม ทีทองดี (2544 : 14) อธิบายว่า เป็นกระบวนการหรือกิจกรรม ในการส่งมอบการบริการจากผู้ให้บริการสู่ผู้รับบริการ โดยใช้อักษรย่อการบริการ (Service) ไว้ดังนี้

S = Smile and Sympathy คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ

E = Early Response คือ การสนองต่อความสงค์ของลูกค้าอย่างรวดเร็ว

R = Respect คือ การแสดงออกถึงการนับถือให้เกียรติลูกค้า

V = Voluntariness manner คือ การให้บริการแบบเต็มใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งภาพพจน์ผู้ให้บริการ

C = Courtesy คือ กริยาอ่อนโยน สุภาพ

E = Enthusiasm คือ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

วิฑูรย์ สิมะ โชคดี (2540: 254) ได้กล่าวถึงลักษณะของการงานบริการไว้ ดังนี้

2.1 งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน กำหนดความแน่นอน ไม่ได้ ขึ้นอยู่กับลูกค้าว่าต้องการอะไร ต้องการเมื่อเมื่อใด

2.2 งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้มาใช้บริการนบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีตัวผลผลิต สิ่งที่ได้รับคือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าและคุณภาพของการให้บริการ

2.3 งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีตัวผลผลิต สิ่งที่ไม่ได้รับ คือ ความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่า และคุณภาพของงาน

2.4 งานบริการเป็นงานที่ต้องตอบสนองในทันที ผู้ให้บริการต้องมีความพร้อมตลอดเวลา

สรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการเป็นกระบวนการที่แสดงออกถึงการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยไม่อาจกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าได้

3. องค์ประกอบของงานบริการ

กอทเบอร์ก (Gothberg. 1986 : 216 ; อ้างถึงใน วิฑูรย์ สิมะ โชคดี. 2540 : 259) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

3.1 คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ และมีคุณภาพ เช่น มีการอำนวยความสะดวกในการบริการ ในเรื่องของเวลา สถานที่ และความเสมอภาค

3.2 คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องรอบรู้ในงานของตนเอง มีความกระตือรือร้น มีมนุษยสัมพันธ์ดี

3.3 การสื่อสาร สามารถสื่อสารให้ผู้มารับบริการให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี เพื่อสร้างความประทับใจ ดึงดูดความสนใจผู้มารับบริการ

4. คุณภาพของการให้บริการ

ความประทับใจเป็นส่วนสำคัญ ของการให้บริการ ซึ่งเกิดจากการมารับบริการ ยิ่งลูกค้าประทับใจมากเท่าไร ลูกค้ายิ่งจะรู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 216) ได้กล่าวถึงลักษณะการให้บริการ มีคุณภาพ ดังนี้

- 4.1 การเข้าถึงลูกค้า โดยมีการอำนวยความสะดวกด้านเวลา และสถานที่
- 4.2 การติดต่อสื่อสาร มีการอธิบายลูกค้าด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย
- 4.3 ความสามารถบุคลากร นั่นคือบุคลากรมีความรู้ความสามารถในงานที่ได้รับผิดชอบอย่างดี
- 4.4 ความมีน้ำใจ บุคลากรต้องมีน้ำใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ดี
- 4.5 ความน่าเชื่อถือ บุคลากรต้องสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจ
- 4.6 การสนองตอบลูกค้า การบริการต้องถูกต้อง รวดเร็ว ตรงตามที่ลูกค้าต้องการ
- 4.7 ความปลอดภัย การบริการต้องปราศจากอันตราย และความเสียหาย
- 4.8 ความไว้วางใจ นั่นคือต้องสม่ำเสมอ และถูกต้อง
- 4.9 การสร้างให้เป็นที่รู้จัก การบริการที่ลูกค้าได้รับจะทำให้ภาคคะเนถึงคุณภาพได้
- 4.10 การเข้าเข้าใจและรู้จักลูกค้า นั่นคือ ต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้า

5. การบริการที่มีคุณภาพ จะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติสำคัญ ดังนี้

ศิริวรรณ และคณะ.(2540 : 220) กล่าวว่า การให้บริการที่มีคุณภาพ ประกอบด้วย

- 5.2 ความเชื่อถือได้ ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ ความพึงพาได้
- 5.2 การตอบสนอง ประกอบด้วย ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและการอุทิศเวลา มีการติดต่อประสานงานต่อเนื่อง และปฏิบัติต่อผู้มาติดต่อเป็นอย่างดี
- 5.3 ความสามารถ ประกอบด้วย สามารถในการให้บริการ สามารถในการสื่อสาร และสามารถในความรู้วิชาการในการให้บริการ

5.4 การเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย การให้บริการมีความสะดวก ขั้นตอนไม่สลับซับซ้อนยุ่งยาก ผู้มาใช้บริการใช้เวลาอย่างน้อย เวลาที่ให้บริการเหมาะสม และสถานที่ให้บริการสะดวก

5.5 ความสุภาพอ่อนโยน ประกอบด้วย มีความสุภาพต่อผู้ให้บริการ การต้อนรับมีความเหมาะสม และผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพดี

5.6 การสื่อสาร ประกอบด้วย มีการชี้แจงขอบเขต และลักษณะของงาน และมีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.7 ความซื่อสัตย์ ประกอบด้วย ความเที่ยงตรงในการบริการ และความน่าเชื่อถือในการบริการ

5.8 ความมั่นคง ประกอบด้วย ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ และความปลอดภัยของวัสดุ อุปกรณ์

5.9 ความเข้าใจ ประกอบด้วย การเรียนรู้ผู้ให้บริการ แนะนำเอาใจใส่ผู้ให้บริการ และให้ความสนใจต่อผู้ให้บริการ

5.10 การสร้างสิ่งจำเป็นที่จับต้องได้ ประกอบด้วย เตรียมวัสดุ อุปกรณ์ให้พร้อมในการบริการ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกให้กับประชาชน สถานที่ให้บริการสะอาดและสวยงาม

แนวคิดเกี่ยวกับหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

เป็นหลักการพื้นฐานสำหรับหน่วยงานของรัฐ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ (ปปร.) กำหนดหลักการ 8 ข้อ (กุลชน ธนาพงศกร. 2540 : 46-47)

1. มาตรฐานของการบริการ หมายถึง การกำหนดมาตรฐานของการบริการอย่างละเอียด และชัดเจน มีการตรวจสอบและประเมินผลที่ชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ตลอดจนมีการประกาศให้ประชาชนทราบว่าสามารถดำเนินการตามมาตรฐานได้เพียงใด

2. กำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง การให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ขั้นตอนดำเนินงาน ค่าใช้จ่าย ตลอดจนระบุเจ้าหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน

3. ความเท่าเทียมและความเป็นธรรม หมายถึง วิธีการปฏิบัติ และการบริการประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน ซื่อสัตย์และเที่ยงธรรม มีผู้รับฟังความคิดเห็นและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

4. ทางเลือกในการรักษาหาหรือ หมายถึง เปิดโอกาสให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้หลายวิธี

5. ประสิทธิภาพและความคุ้มค่า หมายถึง การบริการต้องดำเนินการอย่างรวดเร็ว และใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

6. ความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด หมายถึง เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ประชาชนเข้าใจได้ ในกรณีที่มีข้อผิดพลาด

7. ความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูลกัน หมายถึง เจ้าหน้าที่ต้องเอาใจใส่ในการต้อนรับ อำนวยความสะดวกและเต็มใจในการบริการประชาชน

8. สถานที่และสิ่งแวดล้อม หมายถึง หน่วยงานของรัฐจะต้องจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อมทั่วไปให้พร้อมในการให้บริการ

1. หลักการสำคัญเพื่อการบริหารราชการที่ดี

หลักการที่เป็นสาระสำคัญในการกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการ ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 ความว่า การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น กระจายอำนาจการตัดสินใจ อำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ หลักการสำคัญเพื่อการบริหารราชการที่ดี แบ่งออกเป็นหลักการและวิธีการปฏิบัติในเชิงการบริหารจัดการแผ่นดิน แบ่งเป็น 10 ข้อ คือ

1. การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน
2. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อกิจการของรัฐ
3. การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ
4. การบริหารราชการเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
5. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
6. การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น
7. การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น
8. การกระจายอำนาจการตัดสินใจ
9. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน
10. การวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี

หลักที่ 1 การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

เป็นเจตนารมณ์สูงของการบริการราชการแผ่นดิน ซึ่งจำเป็นต้องมีมาตรการดังนี้

1.1 จัดทำแผนปฏิบัติการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยหน่วยงานที่รับผิดชอบคือสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติต้องควบคู่ไปกับการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและองค์กรเอกชน

1.2 ดำรงและประเมินคุณภาพการให้บริการสาธารณะและความพึงพอใจของประชาชน โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติหรือหน่วยงานอื่นตามที่ ก.พ.ร. กำหนด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ปีละ 1 ครั้ง

หลักที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจแห่งรัฐ

หมายถึง การมุ่งเน้นผลการดำเนินการที่จะก่อให้เกิดผลในทางบวก เกิดการพัฒนา ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การบริหารราชการมีเป้าหมายชัดเจน วัดผลการดำเนินการได้ โปร่งใสและเป็นธรรมมากขึ้น โดยยึดหลักดังนี้

2.1 ส่วนราชการจัดทำรายงานผลการดำเนินการเมื่อสิ้นสุดวาระของรัฐบาล เมื่อสิ้นสุดวาระของรัฐบาล ส่วนราชการต่างๆ ต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรค พร้อมข้อเสนอแนะ ส่งให้คณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ

2.2 คณะรัฐมนตรีจัดทำนโยบายและแผนบริหารราชการให้ส่วนแผ่นดิน โดยการแถลงนโยบาย ต่อรัฐสภา

2.3 ส่วนราชการทำแผนปฏิบัติการราชการ กำหนดให้ส่วนราชการทำแผนปฏิบัติการราชการ ให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการแผ่นดิน

2.4 ผู้รับผิดชอบทำสัญญาข้อตกลงการบริหารราชการแผ่นดิน ถือเป็นหลักสากลคือ ต้องจัดทำสัญญาการบริหารราชการระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้องกับผู้รับผิดชอบแต่ละระดับ

2.5 การติดตามประเมินผล คณะผู้ตรวจสอบประจำกระทรวงร่วมกับคณะผู้ประเมินอิสระจะเป็นผู้ติดตามประเมินผล

หลักที่ 3 การบริหารราชการอย่างมีประสิทธิภาพ

หมายถึง การจัดสรรและการใช้ทรัพยากรตลอดจนกระบวนการบริหารงานเหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว โดยมีหลักการสำคัญคือ

3.1 จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

3.2 มีระบบบัญชีต้นทุนในการบริการสาธารณะ

3.3 มีแผนลดรายจ่ายของส่วนราชการ

3.4 มีการจัดทำระบบสาธารณูปโภคร่วมกัน

หลักที่ 4 การบริหารราชการให้เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ

หมายถึง การจัดทำแนวทาง แผนงานหรือโครงการ คិควิเคราะห์อย่างจริงจังถึงผลประโยชน์และผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินโครงการ มีหลักคือ

4.1 จัดทำสาธารณูปโภคร่วมกัน

4.2 การซื้อการจ้างค้ำึงถึงสังคม

หลักที่ 5 การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

หมายถึง การปรับกระบวนการทำงานให้สั้นที่สุด ภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย มีหลักดังนี้

5.1 โดยลดขั้นตอนในการบริการลง

5.2 ทบทวนขั้นตอนการทำงาน

5.3 กำหนดศูนย์บริการร่วม

หลักที่ 6 การลดภารกิจและยุบหน่วยงานที่ไม่จำเป็น กำหนดหลักการ ดังนี้

6.1 กำหนดกฎระเบียบ เท่าที่จำเป็น

6.2 ทบทวนยกเลิกกฎหมายที่ล้าสมัย

6.3 ทบทวนภารกิจของส่วนราชการ

6.4 จัดลำดับความสำคัญของภารกิจ

หลักที่ 7 กระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น

โดยการกระจายอำนาจการปกครอง อำนาจบริหารให้แก่ท้องถิ่นในระดับต่าง ๆ คือ

7.1 กระจายบทบาทภารกิจให้กับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

7.2 การถ่ายโอนภารกิจต้องค้ำึงถึงประชาชน

7.3 กำหนดระบบการตรวจสอบและวัดผล

หลักที่ 8 กระจายอำนาจการตัดสินใจ

โดยกำหนดแนวทางชัดเจน มีการตรวจสอบการใช้อำนาจ มีระบบพิจารณา ร้องเรียนการใช้อำนาจ พัฒนาทักษะผู้ใช้อำนาจ

หลักที่ 9 การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยมีหลักดังนี้

9.1 รับฟังเสียงประชาชน

9.2 จัดระบบงานที่อำนวยความสะดวก

9.3 จัดระบบการให้รางวัล

หลักที่ 10 ใช้หลักการบริหารบ้านเมืองที่ดี มีหลักดังนี้

- 10.1 ผู้ปฏิบัติงานของรัฐต้องมีความรับผิดชอบ
- 10.2 การมีส่วนร่วมของประชาชน
- 10.3 การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารของทางราชการ
- 10.4 มีการติดตามประเมินผลผู้ปฏิบัติงาน

แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและการแก้ไขปัญหา

1. ความหมายของปัญหา

ปัญหา ได้มีนักวิชาการ ได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้ คือ ประเด็นที่อุปสรรค ความยากลำบาก ความต่อต้านหรือความท้าทาย หรือสถานการณ์ใดๆ ที่จะต้องมีการแก้ปัญหา ซึ่งการแก้ปัญหาก็จะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย

ปีเตอร์ ดักเกอร์ (Peter Drucker. 1988 : 57) แบ่งประเภทของปัญหาตามลักษณะทั่วไปและเฉพาะกิจ 4 ประเภท คือ

1. ปัญหาทั่วไปโดยแท้จริง เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นทั่วไปและหลายโอกาส จะเกิดขึ้นได้บ่อยและทั่วไปในหลายโอกาสจะต้องสร้างแบบจำลองในการแก้ปัญหา
2. ปัญหาทั่วไป แต่เฉพาะกิจในสถานการณ์เอกเทศ เมื่อแบบจำลองสำหรับแก้ปัญหาไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จำเป็นต้องมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมเพื่อแก้ปัญหาเป็นเรื่อง ๆ ไป
3. ปัญหาเฉพาะกิจ โดยแท้จริง รายละเอียดของปัญหาแตกต่างจากปัญหาอื่น โดยสิ้นเชิง เกิดขึ้นได้น้อยแต่ต้องอาศัยการวิเคราะห์อย่างสูง
4. ปัญหาที่คิดไว้ล่วงหน้า แต่เป็นปัญหาใหม่ เป็นการเตรียมรับมือกับปัญหาทั่วไปที่เกิดขึ้นในอนาคต โดยผู้เกี่ยวข้องต้องดำเนินการวางแผนไว้ล่วงหน้า

แดเนียล เทยากู (Daniel Theyagu. 1993 : 24-45) แบ่งปัญหาตามฐานกำเนิด 4 ประเภท คือ

1. ปัญหาที่มาจากคำถาม เกิดขึ้นเมื่อมีคำถามที่ต้องการคำตอบ และบางครั้งก็ยากที่จะให้คำตอบ เพราะอาจจะมีการรวบรวมข้อมูลและข้อเท็จจริง เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบ
2. ปัญหาที่มาจากสถานการณ์ เกิดขึ้นจากสถานการณ์ปัจจุบันประสบภาวะลำบาก จะต้องกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อแก้ปัญหา
3. ปัญหาที่มาจากกรณีโน้มน้าว อาจจะมาจากการจูงใจจากเพื่อนร่วมงาน เจ้านาย ลูกค้า หรือคนในครอบครัว อาจก่อให้เกิดปัญหา ซึ่งอาจเกิดจากความเห็นอกเห็นใจกัน และทำให้เกิดปัญหาแก่ตนเอง

4. ปัญหาที่เกิดจากการแก้ปัญหา เป็นปัญหาที่จำเป็นแก้ไขปัญหา หากไม่แก้ไข ปัญหาที่ไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ ควรมีการวางแผนในการแก้ปัญหา

จูแรน (Juran. 1997 : 50-53) แบ่งปัญหาตามความคงอยู่ 2 ประเภท คือ

1. ปัญหาครั้งคราว เกิดขึ้นได้บ่อย ไม่สามารถคาดการณ์ได้ แต่สามารถแก้ไขให้หมดไปได้

2. ปัญหาเรื้อรัง เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา แต่สามารถคาดการณ์ได้ สามารถแก้ไข ปัญหาให้หมดไปและลดความรุนแรงของปัญหาลงได้

เอเมอร์และทริสต์ (F.E. Emery and E.L. Trist. 1975 : 40-45) แบ่งตามความซับซ้อน 4 ประเภท คือ

1. ปัญหาไม่ซับซ้อนและแก้ไขได้ด้วยตัวเอง เป็นปัญหาที่ง่ายต่อการแก้ไข เป็นปัญหาที่แก้ไขได้ด้วยตนเอง

2. ปัญหาไม่ซับซ้อนและต้องรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหา เป็นปัญหาที่ยากมากขึ้น ไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยตนเอง ต้องรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหา

3. ปัญหาซับซ้อนแต่เปลี่ยนแปลงไปตามวิสัย เป็นปัญหาที่เกิดจากการหารือที่เกิดจากการแก้ปัญหา จำเป็นต้องรวมกลุ่มเพื่อแก้ปัญหา

4. ปัญหาซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวร้าว เป็นปัญหาที่ซับซ้อนมากที่สุด ไม่สามารถคาดการณ์ได้ ไม่มีความแน่นอนและความเสี่ยงสูง

2. เทคนิคในการคิดหาวิธีแก้ไขปัญหา

การคิดหาวิธีแก้ปัญหานั้น จะต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์อย่างเต็มที่ เพื่อหาวิธีที่มีความแตกต่างและหลากหลาย โดยควรวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงเสียก่อน แล้วค่อยใช้ความคิดสร้างสรรค์เฟ้นหาวิธีหลาย ๆ วิธี ซึ่งหลักง่าย ๆ คือ

2.1 พยายามคิดนอกกรอบจากประสบการณ์ที่เราได้อยู่

2.2 ให้ความสำคัญกับทุกวิธีคิด ทุกวิธีแก้

2.3 หลีกเลี่ยงการตัดสินความคิดใหม่ ๆ แต่ควรใช้ความคิดใหม่นี้กระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์

2.4 แม้ได้วิธีแก้ที่ดีที่สุดแล้ว ไม่ควรหยุดแต่ควรหาวิธีการต่อไป

2.5 พยายามทำความเข้าใจกับวิธีแก้ เพราะจะทำให้เราแก้ตรงจุด และรวดเร็วขึ้น

2.1 เทคนิคการแก้ปัญหาแบบ การทำแผนภูมิความคิด (Mind Mapping)

ถือเป็นการกระตุ้นสมอง ให้เกิดความคิดที่เป็นอิสระจากปัญหา ออกไปสู่วิธีการแก้ปัญหาต่างๆ ที่แปลกและแตกต่างจากเดิม โดยเริ่มจากการเขียนสาเหตุของปัญหา ไว้ที่กลางหน้ากระดาษ แล้วลากเส้น โยงออกมารอบๆ ถ้าคิดวิธีแก้ไขได้ ให้เขียนวิธีคิดนั้น ไว้เหนือเส้นที่ลากออกมา ให้ได้แนวคิดแก้ปัญหาหลายๆวิธี แล้วนำแนวคิดเหล่านั้นมาใช้ในขั้นตอนการวางแผนแก้ไขปัญหา

2.2 เทคนิคระดมสมองเพื่อแก้ไขปัญหา (Brainstorming)

คือ การระดมความคิดจากหลายๆคน เพื่อหาสาเหตุและวิธีแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องเหมาะสม และได้ผลดี ซึ่งจำเป็นต้องมีการวางกฎพื้นฐานในการระดมสมองไว้ เพื่อเป็นกรอบและแนวทางพื้นฐาน เช่น ไม่ตัดสินว่าความคิดใครดีใครไม่ดี อย่าอายที่จะนำความคิดของคนอื่นมาผสมกับความคิดของตนเอง เพื่อสร้างความคิดใหม่ นอกจากนี้จะต้องวางขั้นตอนในการระดมสมองให้เป็นลำดับ เช่น กำหนดเวลาในการระดมสมอง กำหนดให้มีผู้บันทึกการแก้ปัญหา และให้สมาชิกทุกคนแสดงความคิดเห็นได้

2.3 เทคนิคการแก้ปัญหาแบบ โมดิฟายด์ เดลฟี (Modified Delphi)

เป็นเทคนิค ที่เหมาะกับสมาชิกที่มงานเป็นคนไม่ชอบพูด หรือบางคนพูดมากจนเกินไป โดยเริ่มจากหัวหน้าทีมหรือผู้ประสานงาน แจงหรือทบทวนสาเหตุ ผลการวิเคราะห์ และข้อมูลต่าง ๆ เกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้ทุกคนทราบ จากนั้นแจกกระดาษเปล่าให้สมาชิกเขียนวิธีแก้ไขอย่างสร้างสรรค์ หัวหน้าทีมรวบรวมมาเขียนลงกระดาน จากนั้นแจกกระดาษเปล่าอีกครั้งให้ทุกคนจัดลำดับความสำคัญของวิธีแก้ปัญหา มาจัดอันดับใหม่อีกครั้ง และสุดท้ายให้ทุกคนลงมติเลือกวิธีแก้ไขปัญหา น.พ.สมชัย ตั้งพร้อมพันธ์ กล่าวว่า จุดบอดของการแก้ปัญหา คือ การมองปัญหาไม่รอบคอบ ค้นหาปัญหาไม่เจอ กระบวนการแก้ปัญหาจึงจำเป็นต้องมองปัญหาอย่างละเอียด โดยอาศัยหลักการ คือ

2.3.1 การวิเคราะห์และระบุปัญหา จากปัญหาที่เกิดขึ้นการพิจารณาให้มองให้ได้ว่าต้องแก้ไข หรือควรจะแก้ไขมากน้อยแค่ไหนไหนมากน้อยแค่ไหน นั่นคือสิ่งที่เราต้องจัดการก่อน

2.3.2 การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนนี้อาศัยการรวบรวมข้อเท็จจริงให้ได้มากที่สุด เพื่อนำมาค้นหาสาเหตุของปัญหา

การรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ปัจจัยสำคัญในการแก้ปัญหา คือ การรวบรวมข้อมูลที่ครบถ้วนสมบูรณ์ บางคนพบปัญหาที่สรุปผลเลยไม่วิเคราะห์ข้อมูลให้ถี่ถ้วน ส่งผลให้เกิดปัญหาตามมาไม่สิ้นสุด

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำข้อมูลทั้งหมดมาแยกเป็นประเด็น วิเคราะห์เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในรูปธรรม และหาสาเหตุของปัญหาที่เกิด

การค้นหาเหตุของปัญหา โดยการทบทวนต้นเหตุว่าสอดคล้องหรือไม่ และมองหลายๆมุมควรทำในรูปแบบการระดมสมอง

การสรุปประเด็นปัญหาและสาเหตุที่แท้จริง เมื่อระบุปัญหาได้แล้ว นำมารวบรวมประเด็นต่างๆที่เกี่ยวข้อง ในขั้นตอนนี้เราจะมองเห็นแนวทางแก้ปัญหา มีแนวทางคือ

1. การพัฒนาทางเลือก ได้แก่ การมองหาแนวทางที่จะแก้ปัญหา สร้างทางเลือกหลายๆทาง และเลือกทางที่ดีที่สุด
2. การประเมินทางเลือก คือ การประเมินความเสี่ยง และนำผลลัพธ์มาประเมินความเสี่ยงเพื่อหาทางออกของปัญหา
3. เลือกวิธีที่ดีที่สุด เลือกวิธีแก้ปัญหาที่ดีที่สุด ครอบคลุมปัญหามากที่สุด กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
4. วิเคราะห์ผลที่ตามมาของการตัดสินใจ โดยการทำแบบทดสอบเหมือนจริง
5. ดำเนินการตัดสินใจ

3. ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการตัดสินใจ

3.1 การรับรู้ภาพพจน์ คือ การรับรู้และความ โน้มเอียงในการยอมรับภาพพจน์ของบุคคล ทำให้มีผลต่อการตัดสินใจ ทั้งทางบวกและทางลบ

3.2 การรับรู้ในทางบวกหรือทางลบของบุคคล เป็นอุปสรรคทำให้มาบังคับคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งเสียไป

ทฤษฎีเกมกับการตัดสินใจ ทฤษฎีนี้พยายามจะคาดคะเนว่าบุคคลจะตัดสินใจอย่างไรภายในสถานการณ์แข่งขัน เพื่อความอยู่รอดสูญเสียน้อยที่สุด เป็นทฤษฎีที่ DR. NASH ได้รับรางวัลโนเบลไพรซ์ และถูกนำมาประยุกต์ใช้กับ เศรษฐศาสตร์ การทหาร และการแข่งขันในธุรกิจทั่วไป

ทฤษฎีการแก้ปัญหา ทฤษฎีการแก้ปัญหาส่วนใหญ่ได้รับอิทธิพลจากผลงานเรื่องนักแก้ปัญหาทั่วไป (General problem solver)

ดีโอบีโน Debono (1969 : 62-63) เสนอแนวคิดในการแก้ปัญหาโดยประยุกต์ใช้วิธีแนวคิดนอกกรอบ เชื่อว่าปัญหาส่วนใหญ่ต้องการมุมมองที่แตกต่างกัน จึงจะแก้ไขได้สำเร็จ

อิมสและนีเวล (Ernest and Newell. 1972 : 74-75) ซึ่งเป็นทฤษฎีแก้ปัญหาของมนุษย์ ในรูปแบบโปรแกรมที่เป็นสถานการณ์จำลอง หลักการของทฤษฎีนี้คือ พฤติกรรมการแก้ปัญหา ประกอบด้วย วิธีการ- ปลายทาง- วิเคราะห์ เป็นการนำเป้าหมายมาแตกเป็นประเด็นย่อย

แล้วจัดการแก้ประเด็นย่อยทีละข้อ ซึ่งแนวคิดนี้จะตรงข้ามกับ Wertheimer (1959 : 49) นักจิตวิทยา ในกลุ่มทฤษฎีเกสโตลต์ เชื่อว่าพฤติกรรมแก้ปัญหามักจะประสบผลสำเร็จ เพราะบุคคลสามารถมองเห็นโครงสร้างโดยรวมทั้งหมดของปัญหา หลักการของทฤษฎีนี้ผู้เรียนจะต้องได้รับการสนับสนุนการค้นพบให้เกิดธรรมชาติของปัญหา หรือประเด็นปัญหาที่ต้องแก้ไข

4. แนวคิดพื้นฐานในการแก้ไขปัญหา

แมคนามารา (McNamara, 1999 : 25-26) กล่าวว่าวิธีการแก้ปัญหามีหลายวิธี แต่การปฏิบัติพื้นฐานที่สามารถนำไปแก้ปัญหาก็ได้ ต้องฝึกใช้เสียก่อนเพื่อให้เกิดความคุ้นเคย มีขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้

1. ระบุปัญหา
2. มองหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา
3. แจกแจงทางเลือกในการแก้ปัญหา
4. เลือกวิธีแก้ปัญหา
5. วางแผนแก้ปัญหาโดยเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด
6. ดูแลควบคุมการปฏิบัติ
7. ตรวจสอบปัญหาว่าได้แก้ไขเรียบร้อยแล้ว

บริษัทซิสโก (Cisco Systems, 2002 : 42-43) ได้พัฒนารูปแบบการแก้ไขปัญหาลงไป เพื่อแก้ไขปัญหาอินเทอร์เน็ต ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน คือ

1. ระบุปัญหาในลักษณะสาเหตุของความคิดปกติ
2. รวบรวมข้อเท็จจริงเพื่อคัดแยกหาสาเหตุที่แท้จริง
3. พิจารณาหาความเป็นไปได้ของสาเหตุปัญหา
4. สร้างแผนปฏิบัติการจากปัญหาที่เหลืออยู่
5. นำแผนไปปฏิบัติอย่างระมัดระวัง
6. เมื่อเปลี่ยนตัวแปรที่ทำการแก้ไข ให้เก็บผลลัพธ์เพื่อคัดแยกว่าสิ่งใด

เป็นปัญหาและไม่เป็นปัญหา

7. วิเคราะห์ผลว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือยัง

บริบทเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความรากฐานความเป็นมาจากสุขาภิบาลศรีสงคราม ต่อมาเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 ครอบคลุมพื้นที่ 4 หมู่บ้าน คือ บ้านปากอูน หมู่ 1 บ้านปากอูนหมู่ 4 บ้านปากอูนหมู่ 7 บ้านปากอูนหมู่ 8 ต่อมาได้เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม โดยควบรวมพื้นที่หมู่ที่ 6 และบางส่วนของหมู่ที่ 7 องค์กรการบริหารส่วนตำบลศรีสงคราม เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพข้อเท็จจริงของพื้นที่ และแนวเขตการปกครองของเทศบาลตำบลศรีสงคราม

1. ลักษณะที่ตั้ง อาณาเขตและเขตการปกครอง

เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ตั้งอยู่ทิศเหนือของจังหวัดนครพนม มีระยะห่างจากตัวจังหวัดนครพนม 67 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดสกลนคร 64 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 8.3 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 5,187 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 1 ของจังหวัดนครพนม สูงจากระดับน้ำทะเล 169 เมตร พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นเนินสูงและที่ราบลุ่มลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ ลักษณะภูมิประเทศเป็นเหมือนกระทะคว่ำ มีอาณาเขตติดแม่น้ำและลำห้วยทั้ง 3 ด้าน จากลักษณะที่ตั้งดังกล่าวทำให้ในฤดูฝนมักเกิดน้ำท่วมในพื้นที่ลุ่มเสมอและมีแม่น้ำสายสำคัญผ่าน 2 สาย คือ ลำน้ำอูนและแม่น้ำสงคราม มีอาณาเขตติดต่อกับเขตใกล้เคียง ดังนี้

ทิศเหนือ	จรดแม่น้ำสงคราม
ทิศใต้	จรดห้วยโคน
ทิศตะวันออก	ติดกับเขตปฎิรูปที่ดิน บ้านปฎิรูป
ทิศตะวันตก	จรดลำน้ำอูน

เขตการปกครองของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ครอบคลุมพื้นที่ 5 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 1 ชื่อหมู่บ้านและผู้นำชุมชน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อ - สกุล (ผู้นำหมู่บ้าน)	ตำแหน่ง
1	บ้านปากอูน	นายเฉลิมพล เชื้อจารย์ชิน	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 1
4	บ้านปากอูน	นายสิทธิชัย วงศ์วันดี	กำนันตำบลศรีสงคราม
6	บ้านปากอูน	นางลำดวน นามสี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 6
7	บ้านปากอูน	นายทวีศักดิ์ อุปชัย	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 7
8	บ้านปากอูน	นางอุบล ไบภักดี	ผู้ใหญ่บ้านหมู่ที่ 8

2. สภาพภูมิประเทศ และลักษณะภูมิอากาศ

จากลักษณะที่ตั้งของเทศบาลตำบลศรีสงคราม พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่เนินสูง และที่ราบลุ่มลาดเอียงลงสู่แม่น้ำ และตั้งอยู่ในบริเวณที่ราบลุ่มแม่น้ำสงคราม สูงกว่าระดับน้ำทะเล ประมาณ 169 เมตร จากลักษณะที่ตั้งดังกล่าว เทศบาลตำบลศรีสงครามได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ทำให้เกิดฤดูกาลที่ค่อนข้างชัดเจน 3 ฤดู

2.1 ฤดูหนาว ในช่วงเดือนพฤศจิกายน - เดือนกุมภาพันธ์

2.2 ฤดูร้อน ในช่วงเดือนมีนาคม - เดือนพฤษภาคม

2.3 ฤดูฝน ในช่วงเดือนมิถุนายน - เดือนตุลาคม

ในฤดูฝน มีฝนตกค่อนข้างมาก เพราะนอกจากได้รับอิทธิพลลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้แล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากพายุไต้ฝุ่นจากทะเลจีนตอนใต้ด้วย ทำให้ปริมาณน้ำฝนในบางปีมีมากจนทำให้เกิดน้ำท่วมในหลายพื้นที่ของเทศบาล เช่น หมู่ที่ 4 ตอนบน ระเทศ และลักษณะภูมิอากาศ

3. จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน (ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2557)

ประชากรทั้งสิ้น	จำนวน	5,412 คน
จำนวนประชากรชาย	จำนวน	2,667 คน
จำนวนประชากรหญิง	จำนวน	2,745 คน
จำนวนหลังคาเรือน	จำนวน	2,174 ครัวเรือน

4. สภาพทางเศรษฐกิจ

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีรายได้มาจากการเกษตร เป็นรายได้หลัก ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ คือ การปลูกข้าว พืชผัก ผลไม้ต่าง ๆ เช่น สมุนไพร เช่น ข่า และการเลี้ยงสัตว์ เช่น สุกร ไก่ โค กลุ่มอาชีพ กลุ่มไม้กวาด ประชากร ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 58,969 บาท/คน/ปี (ข้อมูลจาก จปฐ.ปี 2557) มีธนาคารของรัฐ จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ธนาคารออมสิน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ธนาคารพาณิชย์ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ ธนาคารกสิกรไทย โรงแรมและรีสอร์ท จำนวน 7 แห่ง ปั้มน้ำมัน และก๊าซ จำนวน 4 แห่ง ร้านอาหารแผงลอย จำนวน 126 ร้าน ร้านขายของชำ จำนวน 36 ร้าน

5. สภาพสังคม ศาสนาและวัฒนธรรม

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม ประกอบด้วยกลุ่มชนหลายเผ่า ซึ่งอพยพมารวมตัวกัน เช่น ไทยลาว ไทญ้อ แสก โส้ และผู้ไท อาศัยอยู่บริเวณลุ่มน้ำสงครามตอนล่าง ทุกชนเผ่า อยู่รวมกันอย่างสมานฉันท์ ชนเผ่าต่าง ๆ ยังคงรักษาเอกลักษณ์ของตนไว้เป็นอย่างดี เช่น ไทโส้ มีประเพณีทำบุญเลี้ยงผี มีวัดจำนวน 2 วัด ได้แก่ วัดศรีสมบูรณ์ อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4 และวัดสุภาราม อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ขนบธรรมเนียมประเพณีส่วนใหญ่คล้ายกับท้องถิ่นอื่น ๆ ในภาคอีสาน คือ ประเพณีทำบุญช่วงเทศกาลต่าง ๆ อาทิ บุญข้าวจี (บุญเดือนสาม) บุญพระเวสสันดร (บุญเดือนสี่) ประเพณีสงกรานต์ (เดือนห้า) งานประเพณีแข่งเรือออกพรรษา (เดือนสิบ)

6. การศึกษา

6.1 โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 2 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 4 คือ โรงเรียนบ้านปากอูน (ปากอูนผดุงวิทย์) และหมู่ที่ 6 คือ โรงเรียนเซนต์ยอแซฟศรีสงคราม เป็นโรงเรียนเอกชน

6.2 โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือ โรงเรียนสหราษฎร์รังสฤษดิ์

6.3 โรงเรียนอาชีวศึกษาจำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือวิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรมศรีสงคราม มหาวิทยาลัยนครพนม

6.4 ศูนย์การศึกษานอกระบบ จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือ ศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอำเภอศรีสงคราม

6.5 ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง อยู่ในพื้นที่หมู่ที่ 7 คือศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลศรีสงคราม

7. สาธารณสุข

- | | |
|---|--------------|
| 7.1 มีโรงพยาบาลของรัฐ ขนาด 60 เตียง | จำนวน 1 แห่ง |
| 7.2 สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ | จำนวน 1 แห่ง |
| 7.3 สถานพยาบาลเอกชน (คลินิกเอกชน) | จำนวน 3 แห่ง |
| 7.4 ร้านขายยาแผนปัจจุบัน | จำนวน 5 ร้าน |
| 7.5 อัตรากำลังและใช้ส้วมครบทุกครัวเรือน | |

8. ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

8.1 สถานีตำรวจ	1	แห่ง
8.2 ศูนย์ EMS	1	แห่ง
8.3 ศูนย์ อปพร. (มีสมาชิก จำนวน 103 คน)	1	แห่ง

9. ข้อมูลพื้นฐาน

การคมนาคม เทศบาลตำบลศรีสงคราม มีการคมนาคมติดต่อกับชุมชนใกล้เคียงอื่น โดยมีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

9.1 ทางหลวงจังหวัดนครพนม หมายเลข 2032 เป็นเส้นทางสายหลักของชาวอำเภอศรีสงคราม และเชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอท่าอุเทนกับอำเภอศรีสงคราม สภาพถนนลาดยาง (ช่วงผ่านชุมชนเป็นถนนคอนกรีต) มีเขตทาง 20 เมตร ผิวจราจร 8 เมตร

9.2 ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2132 เชื่อมกับทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2032 ที่หน้าแยกตลาดสดเทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นเส้นทางคมนาคมที่สำคัญของชุมชนและเชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับอำเภอนาหว้า มีเขตทาง 20 เมตร ผิวจราจร 8 เมตร

9.3 ทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2147 เชื่อมทางหลวงจังหวัดหมายเลข 2132 ที่สามแยกใกล้ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลศรีสงครามเดิม ไปทางทิศตะวันตก เชื่อมการคมนาคมระหว่างอำเภอศรีสงครามกับตำบลท่าบ่อสงคราม และสามารถต่อไปยังอำเภออากาศอำนวย

สภาพถนน พื้นผิวจราจรของทางหลวงทั้งสามสาย อยู่ในสภาพที่ถือว่าค่อนข้างดี บ้านเรือนชิดถนนอาจทำให้มีปัญหาในการขยายถนนในอนาคต ถนนในเขตเทศบาลเป็นคอนกรีตเสริมเหล็กเกือบร้อยเปอร์เซ็นต์ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

ถนนคอนกรีต	จำนวน 63 สาย
ถนนลาดยาง	จำนวน 3 สาย
ถนนลูกรัง	จำนวน 30 สาย

10. การโทรคมนาคม

ที่ทำการไปรษณีย์	จำนวน 1	แห่ง
โทรศัพท์สาธารณะ	จำนวน 8	ตู้

การไฟฟ้า ดำเนินการโดยสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สาขาอ้อยอำเภอศรีสงคราม มีไฟฟ้าใช้ครบทุกหลังคาเรือน ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลศรีสงครามทั้ง 5 หมู่บ้าน

การประปา ดำเนินการโดยสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาค สาขาศรีสงคราม โดยมีแหล่งน้ำดิบได้จากแม่น้ำสงครามและมีอ่างเก็บน้ำ ขนาดความจุ 200 ลูกบาศก์เมตร และ

มีโรงกรองน้ำตั้งอยู่ บ้านปากอูน หมู่ที่ 4 ตำบลศรีสงคราม ขนาดความจุ 50 ลูกบาศก์เมตร ที่ใช้ในการผลิตน้ำประปา โดยสามารถให้บริการ ได้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วเขตเทศบาลตำบลศรีสงครามครบทั้ง 5 หมู่บ้าน

แหล่งน้ำธรรมชาติแม่น้ำ จำนวน 2 สาย คือแม่น้ำสงคราม และลำน้ำอูน ไหลมาบรรจบกัน ที่บ้านปากอูน หมู่ที่ 4 ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ซึ่งแม่น้ำสงคราม ถือได้ว่าเป็นพื้นที่ชุ่มน้ำที่มีความหลากหลายทางชีวภาพมีความอุดมสมบูรณ์มาก นอกจากนี้ยังมี ลำห้วยจำนวน 2 สาย คือ ห้วยโค่นและห้วยน้ำจั้น และบึง หนอง และอื่น ๆ จำนวน 3 หนอง คือ หนองแคนคู่น หนองคัน และหนองจอก

11. โครงสร้างองค์กร

เทศบาลตำบลศรีสงคราม เป็นเทศบาลขนาดกลาง ซึ่งมีรูปแบบการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรี โดยมีรองนายกเทศมนตรี จำนวน 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน และเลขาธิการนายกเทศมนตรี จำนวน 1 คน มีจำนวนสมาชิกสภาเทศบาลทั้งหมด 12 คน และมีปลัดเทศบาล เป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้าง ส่วนราชการภายในของเทศบาลตำบลศรีสงคราม ประกอบด้วย 1 สำนัก 4 กอง ดังนี้

11.1 สำนักปลัดเทศบาล มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

11.1.1 งานธุรการ

11.1.2 งานการเจ้าหน้าที่

11.1.3 งานแผนและงบประมาณ

11.1.4 งานประชาสัมพันธ์

11.1.5 งานพัฒนาชุมชน

11.1.6 งานนิติการ

11.1.7 งานเทศกิจ

11.1.8 งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

11.1.9 งานทะเบียนราษฎร

11.2 กองคลัง มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

11.2.1 การเงินและบัญชี

11.2.2 งานจัดเก็บและพัฒนารายได้

11.2.3 งานแผนที่และทะเบียนทรัพย์สิน

11.2.4 งานพัสดุและทรัพย์สิน

11.3 กองช่าง มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

11.3.1 งานธุรการ

11.3.2 งานสาธารณูปโภค

11.3.3 งานวิศวกรรม

11.3.4 งานสวนสาธารณะ

11.3.5 งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ

11.4 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

11.4.1 งานธุรการ

11.4.2 งานสุขาภิบาลและอนามัยและอนามัยสิ่งแวดล้อม

11.4.3 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

11.4.4 งานรักษาความสะอาด

11.4.5 งานสัตว์แพทย์

11.5 กองการศึกษา มีงานที่อยู่ในความรับผิดชอบ ดังนี้

11.5.1 งานธุรการ

11.5.2 งานการศึกษาปฐมวัยและโรงเรียน

11.5.3 งานส่งเสริมประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

ภารกิจสำนักทะเบียนท้องถิ่น

1. ประวัติความเป็นมา

สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม เดิมเป็นสุขาภิบาล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ต่อมาปี พ.ศ. 2542 ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลศรีสงคราม ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 พื้นที่รับผิดชอบ 8.4 ตารางกิโลเมตร ประชากร 5,467 คน มีจำนวนครัวเรือน 2,160 ครัวเรือน ประกอบด้วย 1 ตำบล 5 หมู่บ้าน ได้รับการถ่ายโอนภารกิจงานทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียน อำเภอศรีสงคราม เมื่อเดือนพฤษภาคม 2544 และจัดตั้งเป็นสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามมาจนปัจจุบัน

2. ภาระหน้าที่รับผิดชอบ

2.1 รับแจ้งเกิด เมื่อมีคนเกิด ในบ้านให้เข้าบ้าน หรือบิดา มารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่นภายใน 15 วัน

2.2 การแจ้งตาย เมื่อมีคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งตายต่อนายทะเบียนภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ตาย หรือพบศพ

2.3 รับแจ้งการย้ายที่อยู่ การแจ้งย้ายออก ให้เจ้าแจ้งต่อนายทะเบียนภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่มิใช่ผู้แจ้งย้ายออก กรณีย้ายเข้า ให้เจ้าแจ้งย้ายเข้าต่อนายทะเบียนภายใน 15 วัน นับแต่วันที่มิใช่ผู้ย้ายเข้า

2.4 รับแจ้งการปลูกสร้างบ้านใหม่ กรณีรับแจ้งเกี่ยวกับการปลูกบ้านใหม่ ให้นายทะเบียนตรวจสอบคำร้อง ตรวจสอบสภาพความเป็นบ้าน เมื่อตรวจสอบแล้ว มีคุณสมบัติความเป็นบ้านครบถ้วน จึงออกเลขบ้านและกำหนดรหัสประจำบ้านตามแบบพิมพ์ที่กำหนด

2.5 แก้ไขรายการบุคคลของบุคคลและบ้าน ในกรณีตรวจพบรายการของบ้านหรือบุคคลผิดพลาด ให้ดำเนินการยื่นคำร้องพร้อมเอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ ที่ตนมีชื่อ

2.6 การเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน การเพิ่มชื่อบุคคลในทะเบียนบ้านกรณีเด็กหล่นหรือเด็กที่เกิดต่างประเทศ ให้ยื่นคำร้องพร้อม เอกสารหลักฐานต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ต้องการเพิ่มชื่อ

2.7 คัดและรับรองรายการบุคคลจากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรในกรณีที่ราษฎรมีความจำเป็นเร่งด่วน สามารถยื่นคำร้องขอคัดข้อมูลตนเอง จากฐานข้อมูลทะเบียนราษฎรได้

2.8 คัดสำเนาทะเบียนบ้าน(แบบเล่ม)ในกรณีทะเบียนบ้านสูญหาย หรือชำรุด สามารถยื่นคำร้องขอคัดสำเนาทะเบียนบ้านใหม่ แทนฉบับเดิมที่ชำรุดหรือสูญหาย ได้ต่อนายทะเบียนท้องที่ที่ตนมีชื่อ

2.9 งานการเลือกตั้งในกรณีมีการเลือกตั้ง สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร สมาชิกวุฒิสภา และในการเลือกตั้งท้องถิ่นสำนักทะเบียนต้องมีหน้าที่ในการสนับสนุนการเลือกตั้ง เช่น พิมพ์บัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง หนังสือแจ้งเจ้าบ้าน พิมพ์บัญชีผู้เสียสิทธิ

3. สร้างอัตราค่าโครงการ

ในปัจจุบัน สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม มีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ จำนวน 4 คน

3.1 ปลัดเทศบาล เป็นนายทะเบียน โดยตำแหน่ง

3.2 หัวหน้าสำนักปลัด เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน

3.3 เจ้าหน้าที่บริหารงานทะเบียนและบัตร เป็นผู้ช่วยนายทะเบียน

3.4 ผู้ช่วยเจ้าหน้าที่ทะเบียน เป็นเจ้าหน้าที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัย เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล ตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

รุ่ง แก้วแดง (2538 : 72-73 ; อ้างถึงใน ชาตรี ปิ่นดิ. 2546) ได้กล่าวถึงปัญหากระบวนการราชการไทย ที่สามารถสรุปปัญหาที่สำคัญ ได้ 5 ประการ คือ

1. ความไม่มีประสิทธิภาพของหน่วยงานราชการ ใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานมาก แต่ผลงานน้อยและคุณภาพงานไม่ดี
2. การดำเนินงานล่าช้า มีขั้นตอนมากมาย งานที่ควรจะสำเร็จใน 1 วัน กลับกลายเป็น 1 สัปดาห์ หรือมากกว่านั้น
3. คุณภาพของการบริการไม่ดี ไม่ประทับใจ ระบบราชการเป็นแบบอำนาจนิยม บริการไม่เป็น และไม่สนใจที่จะบริการ แม้ว่าหลายส่วนราชการมีหน้าที่จะต้องบริการ
4. สายการบังคับบัญชายาว เนื่องจากเป็นระบบรวมอำนาจ ขั้นตอนจากหน่วยปฏิบัติถึงหน่วยนโยบายจึงยาวมาก
5. ไม่ใช้หรือไม่มีเทคโนโลยีสมัยใหม่ ช่วยเหลือในการปฏิบัติงาน เน้นการใช้แรงงานหรือบุคคลมากกว่า

อรนภา มุ่งโนนบ่อ (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบ อายุ เพศ การศึกษา ความพึงพอใจแตกต่างกัน

อุไรทัย ดารากร ณ อรุชยา (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงานนอกเวลาของร้านวังปู้ตีฟูด ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีผลต่อการลาออกของพนักงาน ส่วนปัจจัยที่ผลต่อการลาออก คือ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ด้านขวัญ กำลังใจ ด้านการยอมรับนับถือ และด้านการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร

ประภาส มีความกิจจินดาโสภากา (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของสมาชิกชมรมตลาดสดเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เพศ รายได้ มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ดาบตำรวจเรวัตติ นุชยานุรักษ์ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของสถานีตำรวจ โกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า เพศ การศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ส่วนอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

นภวัลย์ ลิ้มหามงคกุล (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า อาชีพ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ทองวาส หมุดนัใจ (2553 : บทคัดย่อ) ปัญหาความต้องการและแนวทางการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลป่าก่อคำ อำเภอแม่ลาว จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการด้านสาธารณสุขในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปน้อย คือ ด้านป้องกัน และควบคุมโรค ด้านฟื้นฟูสภาพ ด้านส่งเสริมและดูแลสิ่งแวดล้อม ส่วนปัญหาพบว่า ปัญหา ด้านเจ้าหน้าที่พบมากที่สุด แนวทางแก้ไขควรปรับปรุงด้านเจ้าหน้าที่ให้ดีขึ้น

วสันต์ เตชะฟอง (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจสูงสุด และประชาชน ที่มีอายุ เพศ การศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สตรีรัตน์ แจ่มประจักษ์ (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา ปัญหาและแนวทางแก้ไขการลาออกของพนักงาน โรงพยาบาลเปาโล สยาม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ผลการลาออก ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ ปัจจัยส่วนบุคคลด้านขวัญกำลังใจ ปัจจัยด้านการบริหาร และปัจจัยด้านการมี ส่วนร่วม ปัจจัยด้านเงินเดือนและค่าจ้าง ข้อเสนอแนะ โรงพยาบาลควรเน้นความสำคัญ ปัจจัยที่มีผล ต่อการลาออก เพื่อรักษามูลค่าที่ดีไว้กับองค์กร

มนัญ มุ่งพาลชล (2555 : บทคัดย่อ) การศึกษาเรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานอัยการสำนักงานอัยการภาค 5 ในการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อสำรวจปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ำมนุษย์ พ.ศ. 2551 ของพนักงานอัยการภาค 5 2) เพื่อวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานการดำเนินคดีเกี่ยวกับการค้ำมนุษย์ ของพนักงานอัยการภาค 5 3) เพื่อวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการค้ำมนุษย์ของพนักงานอัยการภาค 5 ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

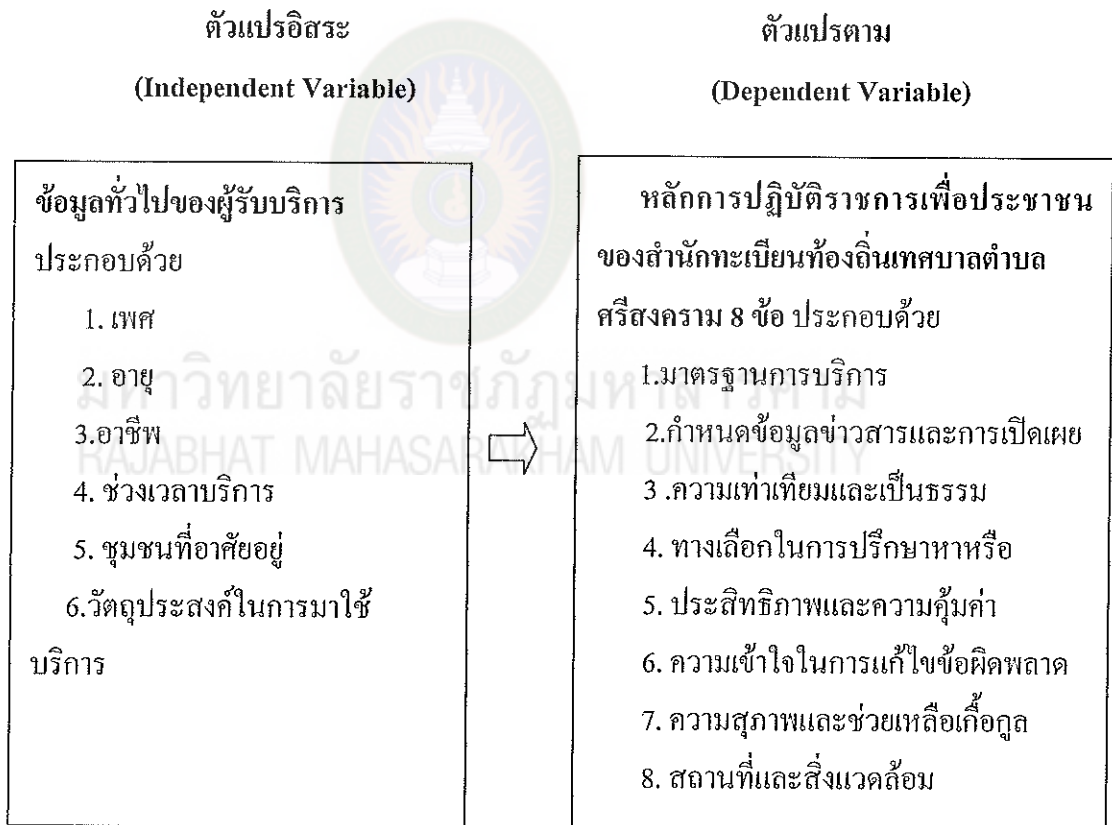
1. การปฏิบัติงานของพนักงานอัยการภาค 5 เกี่ยวกับการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์ตามพระราชบัญญัติป้องกันและปราบปรามการค้ำมนุษย์ พ.ศ.2551 มีปัญหาทั้งในขั้นตอนการดำเนินคดีและขั้นตอนการดำเนินการหลังศาลมีคำสั่งพิพากษา ในระดับ พอสมควร

2. ปัจจัยด้านกฎหมายและนโยบาย มีกฎหมายกำหนดกระบวนการดำเนินคดีการค้ำมนุษย์ ในขั้นตอนการสืบพยาน และการพิจารณาคดีชัดเจนพอสมควร ปัจจัยด้านบุคลากร พนักงานอัยการที่ทำหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ มีทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานตามกฎหมายการค้ำมนุษย์พอสมควร ปัจจัยด้านการประสานความร่วมมือ มีการประสานการทำงานระหว่างหน่วยงาน

ที่เกี่ยวข้อง เพื่อปฏิบัติงานร่วมกันได้พอสมควร ปัจจัยด้านการควบคุม พบว่า มีระบบและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างมีมาตรฐานพอสมควร อย่างไรก็ตาม ปัจจัยทั้ง 4 ด้าน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับปัญหาการดำเนินคดีการค้ำนุช้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นั่นคือ ไม่ได้เป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดปัญหาในการดำเนินคดีการค้ำนุช

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม ผู้วิจัยกำหนดกรอบโดยปรับจากผลงานของ คณะกรรมการว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของหน่วยงานของรัฐ (กุลธน ธนาพงศกร. 2555 : 46-47) 8 ข้อ



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย